

SKRIFTLIG FRÅGA TILL STATSRAÅD

Från Riksdagsförvaltningen
2021-06-02
Besvaras senast
2021-06-09 kl. 12.00

Till statsrådet Lena Micko (S)

2020/21:3085 Möjligheten för konsumenter att nå företag

Det förekommer att konsumenter i många fall inte kan nå de företag som de köpt varor eller tjänster från. Detta orsakar problem vid frågor eller felaktiga produkter eller tjänster och i samband med köp eller leveranser. Problemen uppstår både för privatpersoner och för konsumentvägledningen.

Konsument Göteborg har rapporterat att de under pandemin har sett en stor ökning av antalet konsumenter som är i behov av hjälp på grund av att de inte kunnat nå företaget som de handlat av. Vid granskning av tolv företag visade det sig att nio stycken saknade e-postadress. I många fall finns kontaktuppgifter, men de är svåra att hitta och det tar tid att hitta på webbplatser och att få kontakt. Företag är enligt e-handelslagen och distansavtalslagen skyldiga att ha kontaktuppgifter, exempelvis e-post, på sin webbplats.

Reglerna ska följas. Dessutom är det med tanke på problematiken kring ett ökande antal komplexa felärenden och den växande överskuldssättningen av största vikt för konsumenttryggheten att företag kan nås. Det digitala utanförskapet växer dessutom, och det krävs alltmer av konsumenten för att kunna hantera webbplatser.

Att många företag saknar kontaktuppgifter eller att dessa är svåra att hitta indikerar att problemet är utbrett. Den egna undersökning som Konsument Göteborg genomfört gäller ju endast ett antal undersökta företag utifrån felanmälningar de mottagit från konsumenter. Skulle liknande undersökningar genomföras av flera konsumentvägledningar i landet kan sannolikt fler liknande problem visa sig. Inte enbart privatpersoner drabbas negativt. Även lokala och statliga instanser som tillhandahåller konsumentrådgivning och behandlar klagomål och fel drabbas av merarbete. Detta är negativt ur arbetssynpunkt och ur resursmässig och samhällsekonomisk synpunkt.

Med anledning av detta vill jag fråga statsrådet Lena Micko:

Vad kan göras åt problemet med att många företag saknar kontaktuppgifter?

.....

Angelica Lundberg (SD)

Överlämnas enligt uppdrag

Johan Welanders